

## Servicii de mentenanta si suport platforma de gestionare a reclamatiiilor

I.D.: 99242795

Documente participare:

- FisaDate\_DF1218961.pdf
- Caiet de sarcini.pdf
- Draft contract.pdf
- Formulare.doc
- Instructiuni catre ofertanti Fisa de Date.pdf
- DUAE\_CERERE\_287488.xml

---

Data publicarii	28.06.24	Coduri CPV	72266000-7 72267000-4
-----------------	----------	------------	-----------------------

---

Termenul limita pentru depunere:	08.07.24	Pretul estimativ:	299.000,00 EUR - 299.000,00 EUR
----------------------------------	----------	-------------------	---------------------------------

---

Descriere: Obiectul achizitiei implica, in principal, realizarea urmatoarelor: 1) Servicii de mentenanta si administrare realizate prin activitati curente periodice care sustin functionarea la parametri optimi ai platformei de management a solicitarilor clientilor implementate in cadrul Hidroelectrica; 2) Servicii de suport in exploatare la cerere - este asigurat serviciul suport catre utilizatorii Beneficiarului (tip helpdesk), pentru asigurarea unor performante optime a organizatiei de suport clienti. Suportul tehnic al platformei de management a solicitarilor clientilor; 3) Administrarea platformei de management a solicitarilor clientilor; 4) Administrarea si operarea bazei de date a aplicatiei de management a solicitarilor clientilor; 5) Realizarea unor operatii de tip "in masa"; 6) Servicii de dezvoltare a unor modificari si imbunatatiri avand in vedere dinamica activitatii Beneficiarului, modificarea tiparului de comportament al Clientilor precum si identificarea ulterioara a unor posibile optimizari, vor fi necesare diverse imbunatatiri si modificari ale platformei pentru o buna adaptare la cerinte; 7) Realizarea de rapoarte necesare pentru desfasurarea activitatii, precum si parametrizarea rapoartelor operationale necesare in activitatea curenta. Rapoartele vor fi personalizate in conformitate cu solicitarile Beneficiarului si actualizate periodic in conformitate cu modificarile legislative. 8) Asigurarea serviciilor de suport catre furnizorii actuali sau viitori ai platformelor Portal, Salesforce, SAP etc., in vederea realizarea interconectarilor si automatizarilor specifice. Asigurarea serviciilor de suport tehnic si mentenanta corectiva si evolutiva, precum si extinderea setului de functionalitati pentru platforma de management a solicitarilor clientilor. Termenul limita pana la care operatorii economici pot transmite in SEAP solicitari de clarificari este cel tarziu in a 6 a zi inainte de termenul stabilit pentru depunerea ofertelor. Entitatea Contractanta va raspunde in mod clar si complet tuturor solicitarilor de clarificari - in a 4-a zi inainte de termenul limita stabilit prin Anuntul de participare simplificat pentru depunerea ofertelor. Se va raspunde doar la solicitarile de clarificari adresate de operatorii economici in termenul limita enunat anterior.

---